

# Mise en place d'un réseau écotouristique d'espaces naturels dans des pays méditerranéens d'Afrique du nord



Centre de Coopération  
pour la Méditerranée

## CODES DE CONDUITE OU GUIDE DE BONNES PRATIQUES



Administrations publiques



Entreprises touristiques



Visiteurs

ASSISTANCE TECHNIQUE

ATECMA, Asesores Técnicos en Medio Ambiente

ECOTONO, Equipo Consultor en Medio Ambiente, Turismo y Desarrollo

Décembre 2012

## Document élaboré pour

---

Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN), Centre de Coopération pour la Méditerranée

## Direction

---

ECOTONO

Ángeles de Andrés Caramés

## Rédaction

---

ECOTONO

Ángeles de Andrés Caramés

Amanda Guzmán Villar

Elena Muñoz Cano

Virginia Torralba Baraja

Almudena de Velasco Menéndez

## Révision

---

ATECMA, Concha Olmeda

Union International para la Conservation de la Nature, Centre de Coopération pour la Méditerranée

Association Marocaine pour l'Écotourisme et la Protection de la Nature (AMEPN)

Groupes de travail du parc national de Jebel Zaghouan (Tunisie) y Parc national de Talassemtane (Maroc)

Atelier International (Tunis, 19-21 novembre 2012)

---



ATECMA, Asesores Técnicos en Medio Ambiente

[atecma@atecma.es](mailto:atecma@atecma.es)

[www.atecma.es](http://www.atecma.es)



ECOTONO, Equipo Consultor en Turismo y Desarrollo

[ecotono@ecotono.es](mailto:ecotono@ecotono.es)

[www.ecotono.es](http://www.ecotono.es)

# SOMMAIRE

1. INTRODUCTION	PAG. 1
2. LE DÉCALOGUE POUR LES ADMINISTRATIONS DE L'ÉTAT ET RÉGIONALES	PAG. 3
3. LE CODE DE CONDUITE DES ENTITÉS DE GESTION DES AIRES NATURELLES PROTÉGÉES	PAG. 6
4. LE CODE DE CONDUITE DES ENTITÉS LOCALES	PAG. 13
5. LE CODE DE CONDUITE DES ENTREPRISES TOURISTIQUES	PAG. 23
6. LE CODE DE CONDUITE DES VISITEURS	PAG. 31
7. BIBLIOGRAPHIE	PAG. 39

“Le développement durable est un processus encadré visant une gestion globale des ressources afin d’en assurer la durabilité, tout en permettant de préserver notre capital naturel et culturel, y compris les espaces protégés. Le tourisme étant un puissant instrument de développement, il peut et doit jouer un rôle actif dans la stratégie du développement durable. Une bonne gestion du tourisme doit donc garantir le caractère durable des ressources dont cette activité dépend.”

(Charte du Tourisme Durable, Lanzarote 1995)

## CODES DE CONDUITE OU GUIDE DE BONNES PRATIQUES

### 1. INTRODUCTION

Ce code de conduite ou guide de bonnes pratiques est un des thèmes du projet « Mise en place d’un réseau écotouristique d’espaces naturels dans des pays méditerranéens d’Afrique du nord », développé par l’Union Internationale pour la Conservation de la Nature, le Centre de Coopération pour la Méditerranée (UICN-Med), avec le financement de l’Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), qui est réalisé en 2011-2012 dans deux territoires pilotes :

- Parc National de Talasemtane (Maroc)
- Parc National Jebel Zaghouan (Tunisie)

#### Objectifs

- Forger dans un document un horizon de durabilité ambitieux formulé sur la volonté et l’engagement des différents acteurs pour la mise en œuvre de bonnes pratiques :
  - Dans l’exercice des pouvoirs de planification et de gestion des administrations publiques
  - Dans le domaine de la décision de l’entreprise privée
  - Dans la capacité d’offrir des choix aux visiteurs
- Dresser une liste exhaustive de recommandations et de suggestions pour l’amélioration de la durabilité du tourisme dans un code de conduite convenu
- Créer un document avec des conseils opérationnels utiles à l’orientation de politiques visant à améliorer la durabilité du tourisme, en fonction des lacunes dans les zones pilotes
- Obtenir un Code de conduite pouvant être utilisé dans d’autres pays méditerranéens d’Afrique du Nord.

## Méthodologie

- Incorporation de l'expérience des bonnes pratiques conçues et compilées par ECOTONO, comme celles qui ont été formulées pour les espaces naturels protégés et les réserves de la biosphère en Espagne
- Révision de la bibliographie
- Passage en revue dans les Groupes de Travail créés dans chaque parc national et des entités spécifiques, telles que l'Association Marocaine pour l'Écotourisme et la Protection de la Nature
- Contraste avec les autorités marocaines et tunisiennes lors d'un atelier international

On doit noter que ce document reflète l'horizon souhaitable à atteindre. De plus, aussi bien dans sa formulation que dans tous les documents examinés, on a ignoré l'incapacité actuelle de mettre en œuvre certaines bonnes pratiques décrites dans les deux zones pilotes, pour deux raisons :

- Parce qu'il en est ainsi dans la bibliographie examinée
- Parce que l'identification de bonnes pratiques ne pouvant être mises en œuvre pour une raison ou une autre, montre précisément les situations qu'il faut corriger et les lacunes à résoudre par les entités concernées, à savoir orienter les stratégies, les politiques ou les plans visant une amélioration de la durabilité du tourisme

On ne doit pas assimiler l'adaptation d'un code de conduite dans un territoire à la relaxation du code pour un territoire ou à la limitation aux seules règles que l'on peut facilement tenir. Autrement dit, on ne peut pas éviter de proposer la séparation ou le recyclage des déchets seulement parce qu'il n'y a pas de conteneurs pour le faire. Cet exemple montre aux gouvernements locaux et régionaux ayant des compétences dans ce domaine l'absence de solution urgente, non pas tellement comme une bonne image envers les touristes habitués à tout recycler dans leurs pays d'origine mais aussi et surtout, en raison de la responsabilité encourue dans l'exercice de leurs responsabilités à l'égard de l'avenir du territoire qu'ils gèrent et qui comprend et dont dépend, tôt ou tard, la gestion de l'environnement. D'autre part, on ne doit pas oublier que l'engagement des entreprises touristiques à la durabilité du tourisme est volontaire, de sorte que chacun mettra en place les bonnes pratiques en fonction de leurs capacités.

Par conséquent, les bonnes pratiques reprises dans ce document ne sont pas limitées à celles dont la réalité environnementale et socio-économique des deux parcs nationaux permet de tenir aujourd'hui,

elles auraient peu de valeur. Au contraire, elles montrent un long chemin et, à long terme, un horizon de consensus souhaitable et durable.

## 2. LE DÉCALOGUE POUR LES ADMINISTRATIONS DE L'ÉTAT ET RÉGIONALES

### LA PLANIFICATION, LA RÉGLEMENTATION ET LA LÉGISLATION

1. L'existence d'un Plan national de tourisme, élaboré avec la participation de tous les secteurs concernés, sur la base de la compétitivité, la durabilité et la Convention sur la diversité biologique :
  - Le développement durable, l'ajustement de la croissance touristique à la capacité d'accueil des destinations et des écosystèmes, la nécessité de préserver la diversité biologique, les écosystèmes et les avantages écologiques, économiques et sociaux qu'ils apportent aux communautés, sont appelés à se transformer en principes transversaux dans les lignes stratégiques du Plan.
  - Augmenter au maximum les bénéfices du tourisme sur la diversité biologique, les écosystèmes et le développement économique et social sera l'un des objectifs du Plan.
2. Élaborer des plans d'écotourisme spécifiques pour les territoires qui souhaitent se développer comme des destinations d'écotourisme. Ces plans doivent être élaborés avec les bases, les principes transversaux et les objectifs énoncés dans le Plan national, avec une attention particulière liée à la capacité de charge des écosystèmes, à la Convention sur la diversité biologique et au développement des communautés locales. Le plan devrait inclure la création d'une structure chargée de contrôler leur mise en œuvre et l'évaluation de leurs résultats, avec la participation des secteurs concernés.
3. Développer et exécuter la législation et la réglementation pour l'évaluation de l'impact environnemental et social de tous les plans, les projets et les activités touristiques :
  - La réglementation doit prévoir des procédures d'information publique qui garantisse l'accès facile et compréhensible à l'information pour toutes les parties prenantes et la consultation aux administrations et aux parties prenantes concernées et intéressées.
  - La législation et la réglementation doivent prévoir l'évaluation des impacts cumulatifs et les effets sur la diversité biologique de l'ensemble de tous les projets touristiques proposés, en utilisant les résultats de l'évaluation pour élaborer des politiques et mesurer leurs impacts sur la biodiversité. Cette évaluation doit être de nature intégrale, en tenant compte des effets d'autres stratégies globales (plans d'aménagement du territoire), sectorielles (agriculture, tourisme, trafic,...) et des activités à fort impact environnemental ou social (régénération des plages, parcs thématiques, etc.)
4. La révision de la législation et la réglementation de protection et de contrôle environnemental pour combler les lacunes qui peuvent exister, telles par exemple :

- Le contrôle de l'application efficace des lois en vigueur, y compris celles relatives à la participation de toutes les parties prenantes.
- L'évaluation environnementale, l'approbation et la délivrance de licences pour la création et la diffusion des activités touristiques.
- Le contrôle de la planification, de l'emplacement, de la conception et la construction d'infrastructures pour les services touristiques.
- L'élaboration des études de capacité de charge.
- L'application d'outils économiques, y compris les taxes et les frais aux utilisateurs pour la gestion du tourisme et de la diversité biologique, en veillant à ce que les ressources obtenues soient consacrées à la récupération des aires naturelles dégradées et à minimiser les effets du tourisme sur l'environnement.
- L'observance de la planification touristique, ce qui empêche le développement de toute activité touristique n'étant pas prévue dans le plan ou hors du champ d'application territorial du plan. En l'absence de planification, l'approbation de toute activité touristique doit être discutée avec les experts et approuvée avec la communauté locale.
- L'établissement de mécanismes de résolutions de conflits entre les différents objectifs politiques ou les intérêts des parties prenantes.
- Le suivi, le contrôle et la diffusion des informations sur les activités liées à la récolte des ressources biologiques et la vente des biens culturels dans les destinations touristiques.

## L'INTÉGRATION ET LA COOPÉRATION

5. Inclure le tourisme dans les plans d'action et les stratégies nationales sur la diversité biologique élaborés par les gouvernements, à la suite de l'application de la Convention sur la diversité biologique dans deux aspects fondamentaux :
  - Les impacts du tourisme et des activités qui en découlent sur les écosystèmes
  - Le tourisme durable et l'écotourisme comme outil de conservation de la biodiversité
6. Inclure le tourisme dans les plans sectoriels de développement durable : le développement agricole, la gestion des zones côtières, les ressources en eau, le transport, etc.
7. Établir des mécanismes de coordination efficaces entre les différentes administrations (tourisme, environnement, infrastructures, énergies, agriculture, transport, culture, éducation, etc.) pour assurer :
  - La promotion d'une approche intégrée des différentes politiques sectorielles qui contribuent au développement d'un tourisme durable.

---

## CODES DE CONDUITE

---

- La création de structures interdépartementales visant l'orientation, la coordination et l'harmonisation de ces politiques.
- Mettre en place des processus de consultation afin d'assurer un dialogue permanent et efficace, partager les informations et résoudre les éventuels conflits entre le tourisme et la diversité biologique

### PROMOUVOIR L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET LA DURABILITÉ

8. Mettre en œuvre au niveau national, régional et local, des plans et des programmes de promotion et d'incitation aux actions et aux investissements visant un tourisme de qualité et durable, compatible avec les dispositions de la Convention sur la diversité biologique et du programme Action 21, par exemple :

- Le soutien aux initiatives volontaires du secteur privé qui partage ces objectifs, telles que les certificats de qualité ou de durabilité.
- Le soutien aux entreprises touristiques qui contribuent à améliorer la qualité et la durabilité de la destination moyennant des donations directes, des services en nature, d'autres initiatives volontaires, etc.
- La promotion de la formation et le renforcement des compétences en qualité et durabilité des acteurs impliqués dans la planification, la gestion et le développement du tourisme

9. Promouvoir la mise en œuvre de forums territoriaux de débat sur le tourisme durable et l'élaboration des Agendas 21 locaux.

### LE SUIVI

10. Mettre en place un système de contrôle, de suivi et d'évaluation des activités touristiques et de la diversité biologique, qui incorpore un ensemble d'indicateurs sur le tourisme durable et la gestion de la biodiversité, tels que :

- Le maintien ou l'amélioration de la diversité biologique.
- La génération de revenus et emplois liés au tourisme (à court terme et à long terme).
- Le pourcentage des recettes générées par le tourisme qui reste dans la communauté locale.
- L'efficacité des processus participatifs sur la gestion de la diversité biologique et du tourisme durable et le degré de participation des acteurs.
- L'efficacité des mesures adoptées de prévention et de correction des impacts.
- La contribution du tourisme à la prospérité de la population locale.
- Les impacts des visiteurs et la satisfaction des visiteurs.

### 3. LE CODE DE CONDUITE DES ENTITÉS DE GESTION DES AIRES NATURELLES PROTÉGÉES

#### LA PLANIFICATION ET LA GESTION DES ANP

Munir les aires naturelles protégées d'outils de planification, de gestion et financiers, moyennant :

1. L'élaboration et l'approbation de plans spécifiques qui permettent un contrôle efficace et la minimisation de l'impact de toute activité touristique sur toutes les aires protégées (parcs nationaux, réserves naturelles, etc.), ainsi que la promotion du tourisme de qualité et à faible impact sur l'environnement. Ex. : Plan d'aménagement des ressources naturelles, plan recteur d'utilisation et de gestion, plan d'utilisation publique, etc.
2. La définition pour chaque aire protégée d'une entité de gestion, l'institutionnalisation d'un budget financier et l'affectation des ressources humaines, techniques et économiques spécifiques et un bureau de gestion.
3. La direction de l'aire naturelle protégée est responsable de l'application de la législation en matière de sécurité et d'hygiène au travail, et d'exiger son exécution aux entreprises concessionnaires. Elle doit avoir un plan de sécurité qui envisage les mesures à mettre en œuvre en cas d'urgence. Ce plan peut être conçu pour le réseau national des aires naturelles protégées, en réalisant les spécificités pertinentes dans les aires protégées qui en ont besoin.
  - La direction de l'aire protégée collabore avec les administrations compétentes en matière de protection civile pour la prévention et réduction des risques dans les installations publiques, en informant les visiteurs des risques encourus et en fournissant des recommandations pour prévenir des accidents, en générant ainsi des attitudes et des comportements de prévention dans le déroulement des activités.
  - La direction du parc veillera à la réalisation de cours de formation pour les employés de secourisme et premiers soins et d'autres techniques de sauvetage, selon les compétences requises pour chaque poste.
4. La définition d'une politique et l'établissement des objectifs de la qualité, à caractère général et spécifique. Les objectifs doivent être mesurables et être situés dans un horizon temporaire afin que l'on puisse effectuer une bonne planification. La politique de gestion de la qualité doit répondre aux objectifs de conservation des aires naturelles protégées et aux attentes et besoins des utilisateurs à condition que ceux-ci se soumettent aux objectifs de conservation.

## LA COOPÉRATION

Encourager la coopération et la participation, en impliquant toutes les parties concernées par les activités touristiques dans les aires protégées et leur environnement, dans la conservation et le développement touristique des aires protégées :

- L'établissement d'un forum ou d'une structure équivalente entre les gestionnaires d'aires protégées, les communes de la région, les organismes de conservation et de la communauté et les représentants de l'industrie du tourisme. Il est nécessaire aussi d'établir et de maintenir des liens avec les organismes régionaux et nationaux. Les minorités et les secteurs les plus défavorisés et vulnérables aux activités touristiques doivent être correctement représentés. Il est nécessaire d'établir une représentation géographique adéquate, également des communautés urbaines et rurales et un équilibre approprié entre les sexes.
- L'établissement d'une procédure de communication efficace avec la population et les entreprises locales. L'élaboration d'une base de données de celles-ci.

## LA STRATÉGIE ET LE PLAN D'ACTION DU TOURISME DURABLE

Élaborer et mettre en œuvre une stratégie de tourisme durable et un plan d'action pour l'aire protégée, moyennant des processus de consultation avec les parties prenantes, impliquées ou associées à la planification du tourisme, et aussi avec la population locale, qui comprennent :

- Une définition de la zone qui reçoit l'influence de la stratégie. Cette zone peut s'étendre au-delà de l'aire protégée.
- Une évaluation du patrimoine naturel, historique et culturel de la zone, des infrastructures touristiques et de la situation économique et sociale, en tenant compte des aspects tels que la capacité, les besoins et les opportunités potentielles.
- Une évaluation des visiteurs actuels et des marchés potentiels à l'avenir.
- Un ensemble d'objectifs stratégiques pour le développement et la gestion du tourisme, qui comprennent :
  - La conservation et l'amélioration de l'environnement et du patrimoine.
  - Le développement économique et social.
  - La protection et l'amélioration de la qualité de vie des résidents locaux.
  - La gestion des visiteurs et une meilleure qualité de l'offre touristique.
- Un plan d'action pour atteindre ces objectifs.
- Une description des ressources disponibles et des partenaires présents pour la mise en œuvre de la stratégie.
- Les indicateurs pour le suivi des résultats.

## LA PROTECTION ET LA MISE EN VALEUR DU PATRIMOINE

Protéger et promouvoir le patrimoine naturel et culturel de la région, à la fois pour le tourisme et à travers le tourisme, et le préserver contre un développement touristique excessif, par le biais de :

- L'étude, l'inventaire et le suivi de la richesse biologique.
- Le suivi de l'impact sur la flore et la faune et le contrôle du tourisme dans les zones sensibles.
- La promotion des activités, y compris les activités touristiques, qui encouragent la conservation du patrimoine historique, la culture et les traditions.
- L'établissement de mesures réglementaires et contractuelles de protection des milieux sensibles.
- Le contrôle et la réduction des activités, y compris touristiques, qui ont un effet négatif sur la qualité du paysage, de l'air ou de l'eau : l'utilisation des énergies non renouvelables et la prolifération des déchets et des bruits inutiles. La mise en place de mesures d'économie d'eau et d'énergie, la réduction de la pollution et la gestion adéquate des déchets.
- Promouvoir la contribution à la conservation des visiteurs et de l'industrie touristique.
- L'étude de faisabilité de l'établissement d'un système de paiement pour l'entrée ou les services du parc visant l'autofinancement et le réinvestissement dans des actions de conservation de l'aire naturelle.
- L'attribution préférentielle, au moins en partie, des ressources financières provenant des visites des sites et des monuments d'intérêt culturel, à l'entretien, la protection, l'amélioration et la mise en valeur du patrimoine existant dans la zone d'influence socio-économique de l'aire naturelle.

## LA SATISFACTION DES BESOINS DES VISITEURS / QUALITÉ DE L'EXPÉRIENCE

Offrir une expérience de haute qualité aux visiteurs sur tous les aspects, moyennant :

- L'étude des attentes et la satisfaction des visiteurs actuels et potentiels
- La satisfaction des besoins particuliers des visiteurs désavantagés
- La vérification régulière et l'amélioration de la qualité des installations et des services, en tenant compte des mesures de qualité suivantes
- La promotion et l'encouragement de l'adoption de systèmes de gestion de l'environnement et de la qualité dans les services publics, les communes touristiques, ainsi que les entreprises touristiques et leurs infrastructures. Une discrimination positive pour les entreprises qui s'efforcent et démontrent un engagement ferme envers la qualité et la durabilité.
- La prestation d'un service et un traitement approprié aux visiteurs, par le personnel chargé de l'équipement, en renforçant les traits de convivialité, la clarté, la prudence et la simplicité.

- Dans les activités touristiques, l'égalité entre les hommes et les femmes est respectée, et elles visent à promouvoir les droits spécifiques des populations vulnérables, notamment les enfants, les personnes âgées et les personnes handicapées, les minorités ethniques et les peuples autochtones.

#### CRITÈRES ET MESURES DE QUALITÉ CONCERNANT LES ÉQUIPEMENTS PUBLICS

- Tous les équipements étant accessibles en véhicule devront être dotés d'une zone de stationnement de dimensions adaptées à sa capacité, sauf dans les cas où les caractéristiques physiques ou environnementales du territoire ne le permettent pas. Dans les stationnements disposant de services pour les personnes handicapées les places réservées devront être correctement signalisées. Dans tous les cas, la législation en vigueur devra être respectée.
- Existence d'un nombre adéquat de sentiers signalisés, en fonction des caractéristiques et de la fragilité de la zone, et afin de permettre aux différents types de visiteurs de connaître leur existence :
  - Les sentiers devront être dûment signalisés afin de rendre plus facile leur parcours. Aux carrefours, la signalisation doit être absolument claire. Dans le cas des sentiers autoguidés à l'aide de matériel en papier, la signalisation du sentier doit coïncider et être fidèle aux descriptions des brochures.
  - Informer sur les différentes options de parcours du sentier, à pied, en vélo, à cheval et autres, et si nécessaire, indiquer l'interdiction d'utiliser certains moyens et les limites pouvant surgir pour des raisons de gestion.
  - Les sentiers devront être objet de travaux d'entretien visant à garantir la satisfaction et la sécurité des visiteurs au long de leur parcours. Quand il ne soit pas possible de garantir la sécurité en raison de circonstances exceptionnelles (avalanches, glissements de terrain, etc.), cette situation devra être communiquée à l'usager moyennant une signalisation de danger au début du sentier et dans les carrefours avec d'autres sentiers.
- Les belvédères devront être placés dans des points d'intérêt au sein des sites naturels. Ils devront être protégés avec des éléments de sécurité pour éviter l'exposition au risque des visiteurs et il n'y aura pas d'éléments artificiels pouvant empêcher les visiteurs de profiter des vues.
- Les zones de loisirs devront réunir toutes les conditions nécessaires à la réalisation d'activités de loisirs en contact étroit avec la nature et sans aucun danger pour les ressources naturelles du site ni pour les visiteurs.
- Les aires de camping aménagées devront réunir les conditions nécessaires à la réalisation d'activités de loisirs en contact étroit avec la nature et sans aucun danger pour les ressources naturelles du site ni pour les visiteurs. Ces aires devront respecter la législation spécifique en vigueur dans chaque région ou pays. Le terrain doit présenter les conditions adéquates, tant au niveau de la pente comme en ce qui concerne les drainages et la capacité d'accueil devra être établie en fonction de la capacité d'accueil physique de la zone.
- Les refuges de montagne répondent aux besoins permanents de visiteurs des zones de montagne, haute montagne et zones isolées ou à accès difficile. Ils seront destinés à des séjours courts et devront offrir aux usagers un espace simple et agréable, du fait que leur utilisation est prévue pour de petits groupes principalement.
- La signalisation doit viser fondamentalement à éviter les comportements pouvant avoir des impacts négatifs sur la préservation des valeurs naturelles.

## L'INFORMATION SUR L'ANP ET LA SENSIBILISATION

Diffusion auprès des visiteurs d'information adéquate concernant les qualités spéciales de l'ANP, à travers :

- La vérification de la fiabilité des contenus informatifs et de l'authenticité des images. Ces contenus seront adaptés à la capacité de charge spatiale et temporelle des différents sites.
- Information à accès facile et de bonne qualité, disponibles pour le visiteur tant sur l'aire protégée comme aux alentours. Encouragement de l'implication d'entreprises touristiques dans les tâches de diffusion de l'information.
- Installations et services d'interprétation permettant de diffuser le patrimoine de manière efficace auprès des visiteurs et de la population locale, y compris les groupes et écoles.
- Sensibilisation de la population locale sur les impacts positifs du tourisme durable et sur les vertus de l'hospitalité par rapport aux résultats négatifs liés à l'abus du touriste (augmentation de prix, mendicité enfantine, etc.), à l'origine de situations de malaise et refus parmi les visiteurs.
- Édition du matériel contenant les informations de base (carte, brochure générale) et du matériel d'interprétation (brochure autoguidé pour les sentiers principaux).
- Signalisation de base dans l'aire naturelle protégée :
  - La signalisation de base inclut au minimum les entrées à l'ANP.
  - L'administration de l'aire naturelle doit disposer d'un manuel technique de signalisation, afin que toute la signalisation soit homogène. L'on évite l'utilisation d'éléments naturels (tels que les troncs des arbres, par exemple) comme support de la signalisation, sauf dans les cas où ceci soit conseillé pour des raisons de sécurité du visiteur.
  - Il faut éviter la profusion de panneaux de signalisation, afin d'échapper à la duplication d'informations. En outre, les panneaux de signalisation devront faire l'objet d'un entretien adéquat assurant leur nettoyage pour une bonne lisibilité, leur conservation et leur remplacement en cas de détérioration évidente. Les signalisations considérées obsolètes devront être retirées.
- Mettre à disposition du visiteur des renseignements adaptés à ses préférences, concernant les variétés et options de visite de l'ANP, en mettant l'accent sur les aspects les plus remarquables de chaque option et en détaillant toutes les options existantes.
- Assurer une gestion environnementale modèle des équipements publics. L'ANP doit constituer un exemple en matière d'adoption de mesures respectueuses de l'environnement conçues pour minimiser les impacts de l'activité touristique (mesures d'économie d'eau et énergie, réduction, réutilisation et recyclage de résidus) et ceci doit être transmis aux visiteurs.

## LES PRODUITS TOURISTIQUES LIÉS À L'AIRE PROTÉGÉE

Promotion des produits touristiques spécifiques permettant la découverte et l'utilisation de l'ANP et contribuant au développement durable du territoire, à travers :

- La conception, l'offre et la promotion de produits touristiques authentiques et variés, basés sur les valeurs et singularités de l'ANP, et qui devront comprendre l'interprétation de la nature et du patrimoine culturel.

## LA FORMATION

Élargir les connaissances sur l'aire protégée et sur les questions de durabilité des acteurs agissant dans le secteur du tourisme, à travers :

- L'offre ou la promotion de programmes de formation pour le personnel de l'aire naturelle protégée et pour d'autres organisations ou entreprises touristiques, le tout en répondant aux besoins de formation spécifiques, notamment en matière de qualité touristique et gestion durable de l'entreprise et les équipements. Cette formation servira pour améliorer l'hospitalité de l'accueil aux touristes, ainsi que les connaissances sur les touristes et les clients - aspects clé ou sensibles de leur culture, préférences et attentes-, et augmentera le respect de ceux-ci.
- La formation pour les entrepreneurs en matière de tourisme et diversité biologique. Ceci leur permettra de fournir des informations complètes à leurs clientes, et de les encourager à protéger et à éviter les impacts négatifs sur la diversité biologique et le patrimoine culturel, et à respecter la législation et les normes, ainsi que la culture et les traditions locales, notamment celles des minorités ethniques.
- La formation du personnel, hommes et femmes, en matière de techniques de construction traditionnelles.
- La célébration de journées de diffusion périodiques sur les valeurs de l'aire naturelle protégée.
- L'élaboration d'un Code de Conduite Environnemental et Social pour son application dans les entreprises du secteur touristique.

## LA PRÉSERVATION DE LA QUALITÉ DE VIE LOCALE

Assurer que le tourisme ne représente en aucun cas une diminution de la qualité de vie locale, mais tout au contraire, garantir que cette activité contribue à améliorer et préserver le niveau de qualité de vie, ainsi qu'à l'enrichissement socioculturel de la communauté locale.

- L'implication des communautés locales dans la planification touristique de l'aire naturelle protégée.

- Assurer des canaux de communication efficaces entre l'aire protégée, la population locale et les visiteurs.
- L'identification à temps des éventuels conflits et des efforts nécessaires pour les résoudre.
- La proposition d'activités et l'organisation d'événements conçus pour diffuser les valeurs singuliers de l'ANP auprès des visiteurs et résidents, création d'espaces et moments de rencontre, échange et enrichissement socioculturel mutuel.

### LES BÉNÉFICES POUR L'ÉCONOMIE LOCALE

Augmentation des bénéfices du tourisme pour l'économie locale, par le biais de :

- La promotion de l'achat de produits locaux (aliments, artisanat, services locaux) par les visiteurs et les entreprises touristiques locales.
- La promotion de l'emploi de la population locale dans le secteur touristique.
- L'inclusion des activités productives dans les produits touristiques.

### LA GESTION DU FLUX DE VISITEURS

Contrôler et exercer une influence sur les flux de visiteurs afin de réduire leurs éventuels impacts négatifs, à travers :

- L'élaboration d'un registre du nombre de visiteurs classés par aires et périodes. Le registre inclura l'information fournie par les entreprises touristiques locales.
- La rédaction et mise en œuvre d'un plan de gestion de visiteurs assurant une répartition adéquate de ceux-ci dans l'espace et le temps.
- La promotion de l'utilisation du transport public, en vélo et à pied comme des alternatives aux véhicules à moteur privés.
- Le contrôle de l'emplacement de nouveaux équipements publics et établissements privés. L'on considérera prioritaire d'arriver à une distribution territoriale permettant une répartition équilibrée des bénéfices du tourisme parmi la population locale, au lieu de choisir la concentration spatiale des services, ce qui entraîne souvent des problèmes de massification.
- L'organisation d'activités et événements dans les zones de l'ANP où les communautés locales soient intéressées à participer des bénéfices du tourisme. L'objectif consiste à faire connaître ces zones et à réorienter vers celles-ci les flux de visiteurs, en réduisant ainsi la pression dans les sites objet de massification.

## 4. LE CODE DE CONDUITE DES ENTITÉS LOCALES

### 4.1. LES RÈGLES ENVIRONNEMENTALES POUR LES MUNICIPALITÉS TOURISTIQUES

- Désignation d'un responsable municipal en matière d'environnement, lequel peut coïncider avec le responsable du tourisme (par exemple, Responsable du Tourisme et de l'Environnement). Ce responsable pourra compter sur le soutien d'une commission de l'environnement disposant d'une enveloppe budgétaire. Cette personne sera embauché à temps partiel dans les municipalités de moins de 10.000 habitants et à temps complet pour les villes à partir ce nombre d'habitants. Les mairies ne disposant pas de suffisamment de ressources économiques pourront compter sur les services de conseil des ONG.
- Mise en place d'un bureau de conseil municipal concernant les questions environnementales et à disposition des voisins et entrepreneurs.

### 4.2. L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE ET PLANIFICATION URBAINE

#### ACTIONS DIRECTES

- Élaboration d'un inventaire territorial incluant tous les éléments à valeur paysagère, naturelle, historique-artistique, ethnologique et culturelle.
- Utilisation des compétences locales pour assurer la protection lors de l'élaboration et l'approbation des Normes Subsidiaries d'Aménagement, de tous les éléments inclus dans l'inventaire, qu'ils soient protégés ou pas et indépendamment du type de sol où ils se trouvent : sol urbain, terrains constructibles ou terrains non constructibles. Les éléments inclus dans l'inventaire devront être protégés en fonction de leur importance et l'on établira une classification comprenant plusieurs niveaux de protection pour les éléments et les sites signalés. Il faudra également développer des normes spécifiques de protection pour ces éléments et aires.
- Approbation d'un plan d'aménagement du territoire établissant les différents types de sols/terrains (urbain, constructible, non constructible, rural, protégé, etc.) et les activités autorisées pour chaque type, toujours en assurant la protection des ressources naturelles et culturelles et l'utilisation durable de l'aire.
- Spécification dans la législation régissant la construction du fait que les constructions nouvelles devront conserver l'identité architectonique et s'adapter dans la mesure du possible à la typologie, les matériaux et les techniques de construction traditionnelles et populaires. Il est sous-entendu que l'utilisation de matériaux traditionnels aura lieu dans les cas où leur extraction n'entraîne aucun impact sur l'environnement supérieur à l'impact sur le paysage que l'on vise à éviter. Les travaux de réhabilitation, mise en valeur ou construction de nouveaux bâtiments publics devront constituer le modèle à suivre par l'initiative publique.

---

**CODES DE CONDUITE**

---

- Adéquation environnementale et paysagère des constructions, décharges, infrastructures, voies et autres travaux publics préexistants.
- Renonce à la promotion d'initiatives urbanistiques liées à des grands complexes touristiques ou à des résidences secondaires, notamment dans les cas où ceux-ci altèrent l'équilibre avec la population résidente ou dépassent la capacité de services et infrastructures existantes ou la capacité d'accueil du milieu.
- Adoption de mesures pour l'amélioration de la qualité de l'environnement dans le centre ville (création de zones vertes, zones piétonnes, réduction du trafic, diminution du bruit, de la pollution de l'air, etc.).
- Promulgation d'arrêtés municipaux pour la conservation du paysage par les mairies.
- Mise en place de l'Agenda Local 21, ce qui permettra de :
  - Évaluer les impacts économiques, sociaux et environnementaux des aspects clé de la planification et le développement du tourisme.
  - Inclure l'activité touristique dans le contexte général du développement durable et de la gestion à travers de mécanismes assurant la participation des citoyens.
  - Renforcer l'image et la position des autorités locales à l'égard du tourisme durable, du fait que le Programme Agenda 21 compte sur le soutien national et international.
  - Renforcer l'image de la destination vis-à-vis des visiteurs et opérateurs touristiques intéressés voulant voyager ou travailler avec des destinations durables.

**ACTIONS DE SENSIBILISATION**

- Promotion de la restauration de bâtiments publics.
- Promotion de la réhabilitation de bâtiments et habitations préexistants au lieu de faire des constructions nouvelles.
- Lancement d'appels à projets pour l'amélioration de l'image locale.
- Organisation d'un prix annuel à la mise à niveau/conservation (façades, maisons, rues, bains, fontaine, etc.).

**ACTIONS DE COOPÉRATION**

- Coordination de la planification et des mesures à appliquer, en fonction des perspectives de croissance urbaine et en collaboration avec les municipalités et communes voisines.
- Proposition pour la protection des éléments à haute valeur, espaces ou ressources singuliers situés hors le territoire de la municipalité auprès de l'administration compétente.

### 4.3. LA PLANIFICATION TOURISTIQUE

#### ACTIONS DIRECTES

- Existence d'une Commission Informative de Planification Touristique, soit à niveau municipal, de la fédération de municipalités ou à travers un groupement de mairies ayant les mêmes intérêts. La Commission sera soutenue par un Comité Consultatif, et elle regroupera tous les collectifs sociaux légalement inscrits.
- Existence d'un Plan de Développement Touristique approuvé ou en cours de rédaction, disposant d'une enveloppe budgétaire et comprenant, au minimum :
  - Lignes d'action ou directrices compatibles avec le tourisme durable.
  - Inventaire de ressources à potentiel touristique ou récréatif.
  - Inventaire des infrastructures et services touristiques existants.
  - Objectifs économiques et sociaux du plan, en mettant l'accent sur la création d'emplois pour la population locale.
  - Analyse des besoins et répercussions environnementales, sociales et économiques des infrastructures et services proposés et de leur entretien.
  - Étude de marché (clients potentiels, concurrents et viabilité sociale et économique).
  - Connexion du plan avec d'autres plans à la même échelle ou à l'échelle supérieure.
  - Budget et financement.
  - Établissement de canaux permanents de participation active pour la population locale.
  - Adoption de mesures pour la mise en valeur de l'infrastructure et les services touristiques, tant par les touristes comme par la population locale.
  - Adoption de mesures pour la formation promues par la mairie et adressées aux gestionnaires, responsables et employés du secteur touristique.
  - Consultations sur les plans, projets et travaux de développement touristique avec des organisations de conservation municipales, provinciales ou nationales.
- Création des institutions ou des voies nécessaires afin d'assurer la participation des citoyens dans les plans de développement touristique.
- Dans les cas où il n'existe pas de Plan de Développement Touristique, l'on devra pouvoir constater :
  - La promotion d'initiatives de tourisme durable.
  - L'établissement de critères de qualité dans les infrastructures, services et produits touristiques à propriété municipale.
  - L'adoption de mesures pour promouvoir les initiatives de loisirs dans l'entourage à proximité du centre ville, afin de réduire la pression dans les points sensibles ou d'agglomération.

## ACTIONS DE SENSIBILISATION

- Organisation de réunions et débats et promotion de la participation publique dans la rédaction de la planification touristique.

## ACTIONS DE COOPÉRATION

- Participation directe ou envoi de recommandations aux organismes supérieurs compétents en matière d'aménagement.

## 4.4. L'ÉVALUATION DE L'IMPACT SUR L'ENVIRONNEMENT

---

### ACTIONS DIRECTES

- Évaluation de l'impact sur l'environnement et de l'impact socioculturel des plans de développement touristique ou, le cas échéant, de tous les projets et initiatives touristiques, conformément à la méthodologie et les conditions établies dans la législation.
- Évaluation de l'impact sur l'environnement de toutes les actions touristiques, y compris celles de construction d'infrastructures, réalisées dans le domaine des aires naturelles protégées et ses zones d'influence, même dans les cas où la législation ne le prévoit pas ainsi.
- Réglementation de la pratique d'activités dans la nature (randonnée, spéléologie, ornithologie, vélo de montagne, escalade, ski, etc.).

### ACTIONS DE SENSIBILISATION

- Diffusion publique des résultats des évaluations d'impact sur l'environnement réalisées.

### ACTIONS DE COOPÉRATION

- Suivi des projets et plans élaborés par les administrations supérieures pouvant avoir des impacts sur l'environnement, et présentation des allégations jugées convenables le cas échéant.

## 4.5. LE TRANSPORT

---

### ACTIONS DIRECTES

- Rassemblement de données concernant les formes d'accès des touristes à la ville (moyen de transport choisi, raisons du choix, alternatives).
- Information sur les possibilités d'accès et mobilité des touristes ne disposant pas de voiture, élaboration d'un guide d'itinéraires pour marcheurs et cyclistes, et notamment des services de transport en commun dans la municipalité.

## CODES DE CONDUITE

---

- Information sur les possibilités d'accès et mobilité pour les personnes handicapées physiques.
- Révision des arrêtés, normes et procédures techniques municipales concernant les projets urbains, afin de les orienter vers l'amélioration des déplacements piétons, à vélo et en transport en commun, ainsi que vers la réduction des véhicules privés.
- Gestion du réseau routier en appliquant des critères similaires à ceux du point précédent, notamment en termes de :
  - Création d'itinéraires piétons et cyclables.
  - Création d'espaces urbains de loisirs et repos (places, parcs, etc.).
  - Protection des parcours et arrêts du transport en commun.
  - Restriction et contrôle des vitesses de circulation dans les centres urbains et voies locales.
- Promotion de l'utilisation du vélo par le biais de la création de parcs de stationnement sûrs et de services de location.
- Dissuasion de l'utilisation des voitures moyennant le contrôle des accès et des stationnements et à travers l'offre de transport en commun et l'amélioration des conditions des déplacements non motorisés. Pour être efficace, la création de parkings de dissuasion doit être accompagnée de restrictions de circulation et stationnement dans les centres urbains.
- Entretien et réhabilitation des infrastructures routières secondaires (chemins de transhumance, chemins ruraux, etc.) à propriété municipale pour leur utilisation aux fins agricoles, d'élevage, forestiers et de tourisme durable (à pied, en vélo ou à cheval), en évitant dans la mesure du possible l'ouverture de nouveaux chemins.

### ACTIONS DE SENSIBILISATION

- Promotion de l'accès à la municipalité dans des moyens de transport en commun ou non-motorisés par le biais de l'application de réductions et autres avantages dans les services publics ou privés.

### ACTIONS DE COOPÉRATION

- Réalisation des démarches pour l'entretien et l'augmentation des lignes et services de transport en commun.
- Réalisation des démarches nécessaires à l'application de critères paysagers et environnementaux, à la considération des usagers vulnérables (piétons, cyclistes, cavaliers) et au respect des normes de sécurité routière (limites des vitesses dans les routes).
- Réalisation de démarches pour le traitement des traversées et accès aux noyaux urbains afin de modérer les vitesses de circulation et signalisation aux conducteurs de l'arrivée à des aires où la priorité ne correspond pas aux véhicules.

## 4.6. LES RÉSIDUS SOLIDES URBAINS

---

### ACTIONS DIRECTES

- Connaissance du volume de résidus générés et de leur composition, avec des données mensuelles, ainsi que des données concernant les coûts de ramassage et du traitement des mêmes.
- La mairie devra agir comme modèle en termes de :
  - Réduction du nombre de pages imprimées.
  - Utilisation de papier écologique pour toutes les gestions de la mairie.
  - Réduction et séparation à la source des résidus produits dans les installations de la mairie.
  - Élimination de l'utilisation de boissons en cannette et d'ustensiles jetables lors de célébrations et activités organisés ou soutenues par la mairie.
- Existence de décharges contrôlées et élimination des décharges illégales préexistantes. Établissements de contrôle et/ou systèmes de sanctions pour éviter ces décharges.

### ACTIONS DE SENSIBILISATION

- Réalisation de campagnes de sensibilisation auprès des citoyens, sous le titre « Les meilleurs ordures sont celles qui ne sont pas générées », à réaliser auprès de la population scolaire et adulte et abordant les sujets à continuation :
  - Le besoin de réduire le volume de résidus générés.
  - La promotion de l'utilisation de produits avec des emballages réduits, recyclables ou consignés.
  - Des exemples de réutilisation de résidus.
  - L'organisation d'un prix à l'idée la plus innovatrice.

### ACTIONS DE COOPÉRATION

- Rédaction, mise en œuvre ou révision du plan de ramassage et traitement de résidus.
- Mise en œuvre de programmes de tri sélectif et de recyclage, en coopération avec les municipalités voisines, les entreprises de recyclage et les administrations supérieures.

## 4.7. L'EAU

---

### ACTIONS DIRECTES

- Respect des normes de qualité des eaux pour l'approvisionnement des foyers moyennant l'accomplissement des barèmes de potabilité établis par l'OMS.

## CODES DE CONDUITE

---

- Connaissance des données et de l'évolution de la consommation en eau par secteurs de consommation (urbain, agricole, industriel), et par mois, ainsi que des données concernant les recettes.
- Révision des systèmes de traitement des eaux résiduelles existants afin d'assurer leur fonctionnement permanent et efficace.
- Identification des besoins en matière de traitement des eaux dans la municipalité. Dans un premier moment, installation de filtres verts ou lagunages à travers des travaux coopératifs, bénévoles et solidaires ; ces systèmes peuvent être suffisants et définitifs pour les populations réduites.
- Emploi d'espèces végétales peu exigeantes en eau dans des parcs et jardins.
- Tarification de l'eau par blocs de consommation afin de promouvoir l'épargne, dans les cas où la mairie détient la gestion de l'eau.
- La mairie devra agir comme modèle en termes de :
  - Installation de dispositifs doseurs dans les robinets et les chasses d'eau et de compteurs dans tous les bâtiments ou services de gestion municipale.
  - Révision périodique des réseaux de distribution, afin d'éliminer les pannes et les fuites d'eau.
  - Encouragement du personnel de la municipalité à réduire la consommation d'eau.

### ACTIONS DE SENSIBILISATION

- Réalisation de campagnes de sensibilisation auprès des citoyens en matière d'économie d'eau et, en conséquence, adoption des mesures permettant cette réduction de la consommation :
  - Promotion de l'installation de doseurs dans les robinets et chasses d'eau.
  - Promotion de l'installation de compteurs dans le réseau de distribution d'eau.
  - Promotion de l'emploi d'espèces végétales peu exigeantes en eau dans les parcs et jardins privés.

### ACTIONS DE COOPÉRATION

- Application des politiques étatiques ou régionales concernant l'eau, plans hydrologiques, construction de barrages, zones d'irrigation, travaux de dérivation de cours d'eau, etc.
- Demande de soutien technique et financier aux autorités compétentes pour développer une gestion durable de l'approvisionnement en eau et du traitement d'eaux résiduelles, en tenant compte des pics de demande liés à la saison de l'année et à l'arrivée des touristes.
- Démarches auprès de l'entité ou la société de gestion de l'eau pour l'application d'une tarification par blocs de consommation, afin de promouvoir la réduction dans la consommation, dans les cas où la mairie détient la gestion de l'eau.

## 4.8. L'ENERGIE

---

### ACTIONS DIRECTES

- Connaissance des données et de l'évolution de la consommation d'électricité par secteurs de consommation (urbain, agricole et industriel) et par mois.
- La mairie devra agir comme modèle en termes de :
  - Révision de l'isolation thermique de toutes les installations municipales.
  - Installation d'ampoules à basse consommation.
  - Utilisation accrue des énergies propres dans les installations municipales.
  - Incorporation des énergies propres dans les nouveaux projets architectoniques municipaux.
  - Encouragement du personnel en matière d'épargne énergétique.

### ACTIONS DE SENSIBILISATION

- Réalisation de campagnes de sensibilisation citoyenne en matière d'épargne énergétique et, en conséquence, adoption des mesures permettant cette réduction de la consommation :
  - Mise en valeur des qualités isolantes de l'architecture traditionnelle.
  - Promotion de projets de construction bioclimatique.
  - Promotion de l'installation d'énergies alternatives.
  - Promotion du remplacement des combustibles plus polluants (gazole, charbon) pour d'autres moins polluants (gaz).
  - Promotion de projets d'amélioration de l'isolation thermique.

### ACTIONS DE COOPÉRATION

- Propositions pour la promotion d'énergies propres auprès des entités compétentes.

## 4.9. LE BRUIT

---

### ACTIONS DIRECTES

- Promulgation d'un arrêté municipal établissant les niveaux de bruit permis selon les types de zones et les mécanismes de contrôle correspondants, conformément aux barèmes établis par la législation ou par l'OMS.

### ACTIONS DE SENSIBILISATION

- Campagnes pour la réduction du bruit dans les zones de repos et pendant la nuit.
- Promotion de l'isolation acoustique des bâtiments.

### ACTIONS DE COOPÉRATION

- Démarches auprès de l'entité compétente pour réduire les sources de bruit qui échappent aux compétences de la municipalité (aéroports, industries, etc.).

#### 4.10. L'INFORMATION

---

##### ACTIONS DIRECTES

- Inclusion de contenus environnementaux et de codes de conduite environnementale dans les publications de la mairie. Diffusion d'exemples d'établissements/entreprises ayant adopté des mesures environnementales.
- Diffusion sur le site internet de la mairie des données relatives à la situation environnementale de la municipalité, amélioration de la gestion, réussites, actions prévues et nouveaux défis.
- Conception et proposition de routes éducatives « Le métabolisme de la municipalité : ce qui entre et ce qui sort » (eau, énergie, alimentation, résidus, eaux résiduelles, etc.).

##### ACTIONS DE SENSIBILISATION

- Actions pour la mise en valeur du patrimoine naturel et culturel de la municipalité.
- La mairie doit fournir aux entreprises du secteur touristique et aux voisins :
  - Conseil et orientation en matière d'environnement.
  - Possibilités pour la formation.
  - Information sur la situation environnementale de la municipalité.
- Information aux touristes sur :
  - Les formes d'accès en transport en commun.
  - Les excursions en transports publics.
  - Les services de transport assurant le trajet entre la gare et le logement.
  - Les éléments à valeur environnementale et culturelle de la municipalité.
  - L'éventail d'activités pour les touristes.
  - La situation de la qualité environnementale de la municipalité et des efforts pour l'améliorer.
  - Le besoin de compter sur leur collaboration pour continuer à faire des progrès.

##### ACTIONS DE COOPÉRATION

- Collaboration avec des associations du domaine de l'environnement et citoyennes pour la création et la proposition de routes éducatives pour la population scolaire et adulte.

#### 4.11. LE SOUTIEN AUX ACTIVITÉS ET INDUSTRIES TRADITIONNELLES

---

##### ACTIONS DIRECTES

- Inclusion de ces secteurs productifs dans la planification et le développement touristique.
- Soutien à la formation de jeunes en métiers en risque de disparition.

##### ACTIONS DE SENSIBILISATION

- Promotion de la commercialisation directe de produits agricoles locaux et de l'artisanat, ainsi que de leur achat par les touristes et les voisins.
- Conseil en matière d'environnement pour les entrepreneurs de l'artisanat et des industries traditionnelles.
- Promotion de l'utilisation rationnelle des paysages agraires par la population locale.

##### ACTIONS DE COOPÉRATION

- Démarches pour encourager les organismes compétents à soutenir les activités agraires et les industries traditionnelles, et établissement de nouvelles industries de fabrication, manufacture et commercialisation.

## 5. LE CODE DE CONDUITE DES ENTREPRISES TOURISTIQUES

### RESPECT DE LA LÉGISLATION ET DE LA RÉGLEMENTATION APPLICABLES

L'entreprise doit appliquer la législation et la réglementation en vigueur s'appliquant à leur activité:

- Elle respecte l'ensemble de la législation et des règlements d'application (notamment en matière de santé, de sécurité, de travail, et d'environnement), et elle détient les permis nécessaires pour exercer en tant qu'entreprise touristique.
- Elle satisfait aux obligations fiscales.
- Elle possède une assurance responsabilité civile.
- Elle respecte la réglementation locale, nationale et internationale en matière de conservation de la biodiversité et des espaces naturels protégés.
- Elle recommande et travaille avec des entreprises légales et inscrites dans le secteur du tourisme, des transports, de l'industrie agroalimentaire, du commerce, etc., qui à leur tour respectent la législation et les règlements s'appliquant à leur secteur.

### GESTION DE L'ENTREPRISE EN FAISANT PREUVE DE RESPONSABILITÉ SOCIALE

L'entreprise s'engage auprès de ses employés grâce à des mesures garantissant leur santé et leur sécurité sur le lieu de travail ainsi que leur développement humain et professionnel.

- Elle applique le principe de l'égalité des opportunités d'emploi pour les femmes, les groupes en situation ou menacés d'exclusion sociale, les groupes vulnérables, les minorités ethniques et les personnes handicapées.
- Elle applique des conditions de travail et sociales dignes pour les travailleurs de l'entreprise, et elle est opposée au travail des enfants. L'entreprise met en place une politique de protection des employés reposant sur les normes nationales et les normes internationales du travail de l'Organisation Internationale du Travail.
- Elle applique une politique de conciliation de la vie familiale et professionnelle au sein de l'entreprise.
- L'ensemble du personnel reçoit une formation continue sur son rôle en matière de gestion des pratiques environnementales, socioculturelles, de santé, de sécurité, de qualité et concernant la destination.
- Elle veille au professionnalisme du personnel (tenue vestimentaire, relations avec le client, etc.).

## AMÉLIORATION DE SON OFFRE ET DE SA RELATION AVEC LE TERRITOIRE/L'AIRE PROTÉGÉE

- Elle connaît son marché et le marché de sa destination touristique :
  - Elle améliore sa connaissance de ses propres clients. Elle s'informe toujours sur les éléments clés de la culture du pays d'origine, de ses goûts et de ses attentes. Le personnel est formé de manière adaptée afin de faire preuve d'hospitalité dans l'accueil des touristes.
  - Elle améliore ses connaissances relatives au type de visiteurs se rendant sur le territoire/l'aire protégée et à leurs caractéristiques.
  - Elle collabore avec l'aire protégée et les autres entités en matière de suivi touristique, en fournissant des données quantitatives relatives à ses activités.
  - Elle contribue à la diversification du tourisme en identifiant et en s'adressant à de nouveaux types de visiteurs.
- Elle améliore son offre touristique :
  - Elle propose un service de qualité (amélioration des exigences qualitatives de base, évaluation de la satisfaction de ses clients et application de mesures correctives, formation continue dispensée au personnel, certification grâce à un système de qualité, etc.).
  - Elle adapte ses installations et ses services aux personnes âgées et aux personnes handicapées ou à mobilité réduite.
  - Elle propose des informations de qualité sur le territoire/l'aire protégée et adaptées aux différents types de visiteurs.
  - Elle développe des activités destinées aux clients reposant sur la découverte du territoire/de l'aire protégée, incluant l'interprétation et l'intégration de la culture, des traditions locales et du milieu naturel.
  - Elle utilise les nouvelles technologies (Internet, géoréférencement, etc.).
- Elle mène des activités promotionnelles responsables et efficaces :
  - Le contenu des documents promotionnels est véridique, n'exagère pas le niveau de qualité ou de durabilité des installations, des services, etc. et inclut les informations de base dont les clients ont besoin.
  - Elle signale son établissement de manière claire et responsable, en évitant les éléments lumineux excessifs et autres impacts visuels négatifs.
  - Elle mène des activités promotionnelles visant à fidéliser ses clients actuels.
  - Elle inclut des informations sur la destination/l'aire protégée dans le cadre la promotion de l'entreprise.
  - Elle contribue, dans le cadre de ses activités promotionnelles, à la transmission de valeurs peu connues au sujet de la destination/l'aire protégée et à la désaisonnalisation du tourisme, en proposant des offres en basse saison afin de réduire les impacts de l'affluence touristique.

- Elle coopère avec d'autres entreprises et collabore avec des organismes publics pour réaliser des opérations promotionnelles communes.
- Elle travaille en collaboration avec d'autres entreprises et services touristiques présents sur le territoire/l'aire protégée.
  - Elle collabore avec les acteurs impliqués dans le développement touristique du territoire/de l'aire protégée, afin de planifier le développement d'un tourisme respectueux de manière participative, d'échanger des informations et de bonnes pratiques environnementales et sociales, de mettre en place des normes visant à réduire les impacts au minimum, et de renforcer les liens avec les institutions et les entreprises du secteur.

## MISE EN PLACE DE BONNES PRATIQUES ENVIRONNEMENTALES

### Des pratiques bonnes sur le plan environnemental, financier et commercial

L'objectif des bonnes pratiques environnementales est de maximiser les avantages pour l'environnement et réduire au minimum les impacts négatifs ; de plus, elles représentent des économies à court, moyen ou long terme et contribuent à l'amélioration de l'image de l'entreprise.

L'entreprise initie des pratiques de gestion environnementale, met en place des objectifs clairs et réalistes, assure le suivi, évalue les progrès réalisés pour atteindre ces objectifs et en informe ses employés, ses fournisseurs et ses clients.

L'entreprise met en place des objectifs environnementaux dans les domaines suivants :

- Économies d'énergie:
  - Elle conçoit un bâtiment ou apporte des améliorations au bâtiment existant, en intégrant les enseignements de l'architecture traditionnelle (matériaux, répartition de l'espace, orientation des portes et des fenêtres, ventilation transversale, protection à l'aide de couvertures végétales ou de persiennes, etc.) et les principes de l'architecture bioclimatique, afin de réduire au minimum les besoins en chauffage ou en refroidissement.
  - Lors de la conception ou de l'amélioration des installations, l'entreprise intègre des solutions permettant d'optimiser la température ambiante de manière passive, c'est-à-dire sans dépense énergétique, comme le double vitrage ou le colmatage des fuites d'air au niveau des portes et des fenêtres, la construction de cours intérieures et de porches latéraux, l'utilisation de couvertures végétales à feuilles caduques protégeant du sol en été et laissant passer la chaleur en hiver, la création de haies hautes servant de brise-vent et de protection contre le soleil, etc.
  - Elle acquiert des équipements à haute efficacité énergétique en matière de climatisation et de chauffage si les conditions météorologiques du lieu concerné dépassent les mesures passives

d'aménagement thermique recommandées au point précédent. Dans ce cas, elle privilégie les énergies renouvelables, en réduisant au minimum l'utilisation des équipements électriques grâce à l'installation de thermostats et de programmeurs.

- Elle optimise l'utilisation de la lumière naturelle grâce à une bonne répartition de la lumière au sein du bâtiment. Les écrans, les persiennes réfléchissantes ou l'isolation transparente répondent à ce critère tout en permettant d'importantes réductions de la consommation d'énergie.
- Elle utilise des énergies renouvelables à place des énergies conventionnelles, par exemple, elle profite de l'énergie solaire pour la production d'électricité, de chauffage et d'eau chaude sanitaire.
- Elle utilise des ampoules à basse consommation et des systèmes favorisant les économies d'énergie pour l'éclairage du bâtiment, comme l'extinction automatique de la lumière, les détecteurs de présence ou l'utilisation de cartes magnétiques réservées aux chambres, ou bien l'éclairage des salles et des couloirs par tronçons.
- Elle choisit des équipements électroménagers à haute efficacité énergétique qu'elle utilise en sélectionnant les programmes de lavage économiques et en les remplissant toujours complètement.
- Les membres du personnel de l'entreprise appliquent les consignes de conduite efficace à chaque fois qu'ils utilisent les véhicules, par exemple en utilisant le chauffage ou l'air conditionné avec modération, en maintenant les vitres fermées, en surveillant la pression des pneus et le niveau d'huile, ou en évitant de surcharger le véhicule.
- Économies d'eau:
  - Elle installe des compteurs d'eau à des endroits visibles et accessibles afin de mieux connaître la consommation et de prendre des mesures d'économies ou bien de détecter les défaillances des installations.
  - Elle installe des équipements, des systèmes ou des dispositifs permettant de réaliser des économies d'eau, comme les réducteurs de débit pour les douches ou les robinets, les toilettes avec tirage partiel de la chasse d'eau, les robinets temporisés ou à détection de mouvement pour déclencher l'ouverture ou la fermeture, l'arrosage par goutte à goutte des jardins et des espaces verts, etc.
  - Elle récupère et réutilise l'eau de pluie pour laver le linge, lessiver la cuisine ou arroser.
- Diminution et gestion des déchets:
  - Dans le cadre de sa politique relative aux achats, elle évite d'acheter des produits dont l'emballage est jetable ou trop important, en petit conditionnement, en parts individuelles ou à usage unique (tels que les articles ménagers en plastique), afin de réduire le volume des déchets produits.

## CODES DE CONDUITE

- Elle réutilise les produits usagés et les restes de nourriture ainsi que les résidus de jardinage sont utilisés pour créer de l'engrais destiné aux jardins ou pour nourrir les animaux domestiques.
- Lorsque cela est possible, elle identifie et veille à la bonne gestion des déchets produits, en particulier les déchets dangereux (piles et batteries, équipements électroniques, déchets volumineux, peintures, dissolvants, ainsi que leur conditionnement, etc.).
- Réduction de la pollution de l'air, de l'eau et d'origine lumineuse et acoustique :
  - Concernant l'eau, elle évite les produits comportant des composants corrosifs ou toxiques, et elle privilégie l'utilisation de produits inoffensifs comme les produits de nettoyage écologiques ; elle ne déverse pas d'huile usagée dans le réseau d'égouts. Lorsque cela est possible, les eaux résiduelles sont traitées de manière adaptée : si l'entreprise n'est pas reliée au réseau local ou si celui-ci ne comporte pas de station d'épuration, elle installe une unité d'épuration individuelle ou du moins un système de filtres verts ou de lagunage.
  - Concernant l'air, elle mène des opérations de maintenance préventive des équipements contenant des substances nuisibles pour la couche d'ozone, elle effectue des révisions périodiques de tous ses véhicules et en rationalise l'utilisation, elle applique des mesures visant à réduire et à compenser les émissions dans le but d'atteindre la neutralité climatique. Elle inclut une rubrique sur son site Web et un lien pour que les clients puissent (au moins) calculer et compenser les émissions de leurs déplacements.
  - La conception structurelle doit inclure une insonorisation du bâtiment par rapport à l'extérieur, et les équipements et machines doivent être conformes à la réglementation relative aux niveaux de bruit.
  - Les extérieurs évitent les éclairages excessifs, en créant des points de lumière ambiante intégrés aux espaces verts, évitant ainsi la pollution lumineuse.
- Consommation responsable - politique relative aux achats:
  - Elle sélectionne ses fournisseurs en tenant compte de leurs politiques environnementales et elle les informe de son intérêt pour l'environnement. Si possible, elle achète des produits auprès de fournisseurs certifiés conformément à des systèmes de qualité ou de gestion environnementale, comme les agriculteurs produisant de manière écologique.
  - Elle achète des produits élaborés selon des méthodes durables respectueuses de l'environnement et si possible certifiés conformément à des critères environnementaux tels que ceux des organismes suivants: Marine Stewardship Council - Pêche durable ([www.msc.org](http://www.msc.org)), Forest Stewardship Council ([www.fsc.org](http://www.fsc.org)), Ecoagriculture ([www.ecoagriculture.org](http://www.ecoagriculture.org)).
- Elle se certifie conformément à des systèmes de gestion environnementale comme, pour mettre en valeur les efforts et l'engagement de l'entreprise et pour poursuivre sa contribution aux nouvelles pratiques environnementales.

- Elle implique son personnel et ses clients dans sa gestion environnementale, en les informant des mesures mises en place au sein de l'établissement et en leur indiquant comment participer à l'atteinte de ces objectifs.

## SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT LOCAL ET À LA CONSERVATION DU PATRIMOINE

L'entreprise s'engage auprès de l'économie locale et en matière de conservation du territoire/de l'aire protégée, et elle informe ses fournisseurs, ses clients et les entités locales sur la manière dont ils peuvent participer dans ce domaine et elle les encourage dans ce sens.

- Elle soutient le développement économique et social au niveau local :
  - Elle utilise des produits et des services locaux, par exemple en faisant figurer sur ses menus des plats régionaux élaborés à partir d'aliments produits localement ou en recherchant de nouveaux fournisseurs locaux.
  - Elle promeut les produits et les services locaux auprès de ses clients, par exemple en organisant une petite exposition de produits locaux ou d'images des communautés locales, en présentant les méthodes de production, en invitant les clients à visiter les vergers ou les centres d'artisanat, en développant la sensibilisation à la culture locale et en améliorant l'expérience vécue lors des séjours.
  - Elle embauche du personnel local en proposant la formation nécessaire.
  - Elle soutient activement les initiatives dédiées au développement social de la communauté et des infrastructures de base, y compris en matière d'éducation, de santé et d'assainissement.
- Elle gère sa propriété et son établissement dans le respect de l'environnement local. La conception et la construction sont effectuées dans le respect de l'architecture traditionnelle et en s'intégrant au paysage :
  - Elle contribue positivement au développement de la communauté locale en respectant les droits fonciers des acteurs locaux et les usages traditionnels, et fait participer les communautés locales à la prise de décisions.
  - Elle évite de générer des effets négatifs sur la diversité naturelle et culturelle lors de la construction de ses installations. Elle répare toujours les dommages occasionnés.
  - La conception de ses installations, leur hauteur, leur orientation et leur densité sont guidées par le style architectural et naturel de l'environnement, en vue de réduire l'impact visuel et l'intrusion et d'accroître au maximum l'intégration et l'identité culturelle.
  - Lors de la construction, elle utilise des matériaux naturels (bois, pierre, etc.) extraits de manière durable, et elle tient compte de leur durabilité et de l'utilisation de matériaux recyclables ou recyclés pour la construction et le mobilier.
- Elle soutient la conservation de la biodiversité et protège le patrimoine naturel. Elle applique une politique stricte concernant les espèces de la faune sauvage :

## CODES DE CONDUITE

- Elle s'abstient de toute utilisation d'espèces sauvages rares, en danger d'extinction ou protégées, ou de produits élaborés à partir de ces espèces, et elle communique sur les activités illégales (par exemple, la carte du restaurant ne propose pas de thon appartenant aux espèces *Thunnus thynnus*, *Thunnus obesus* ou *Thunnus maccoyii*). Elle s'informe sur ces espèces en consultant différentes sources, comme la Liste rouge de l'UICN des espèces menacées ([www.iucnredlist.org](http://www.iucnredlist.org)) et les Annexes de la CITES, Convention sur le commerce international des espèces de faune et de flore sauvages menacées d'extinction ([www.cites.org](http://www.cites.org)).
- Elle respecte les droits des animaux. Elle ne garde pas d'animaux sauvages en captivité et elle veille au bien-être des animaux domestiques et d'élevage (volaille et bétail).
- Elle évite d'acquérir des ressources produites ou extraites en utilisant des techniques ayant un impact pour la biodiversité (par exemple, la pêche à la dynamite, la pêche au chalut, etc.).
- Elle évite d'acheter du bois et des produits provenant des forêts abritant des espèces menacées au niveau local, régional ou mondial, ou bien d'origine inconnue, ou encore provenant de zones en surexploitation, et/ou ayant fait l'objet d'une exploitation illégale. De plus, elle achète des produits extraits en utilisant des techniques réglementées et durables (par exemple : Forest Stewardship Council ([www.fsc.org](http://www.fsc.org)) ; International Standard for Sustainable Wild Collection of Medicinal and Aromatic Plants (ISSC-MAP)). En outre, elle soutient les projets locaux de gestion durable des forêts, comme les pépinières locales, la restauration forestière ou l'obtention de semences locales destinées aux producteurs locaux.
- Elle utilise des espèces autochtones dans les jardinières et les espaces verts, en raison de leur adaptation au climat local, et elle prend des mesures visant à éviter l'introduction d'espèces exotiques envahissantes, par exemple en recherchant les espèces envahissantes existant dans son établissement et aux alentours, et en faisant appel à des spécialistes pour connaître la manière de les éliminer (voir le Programme mondial sur les espèces envahissantes: [www.gisp.org/species/index.asp](http://www.gisp.org/species/index.asp)) et le Marine Aquarium Council ([www.aquariumcouncil.org](http://www.aquariumcouncil.org))).
- Elle fait connaître la vie sauvage à ses clients en créant des espaces verts dotés d'arbres et d'arbustes qui favorisent la nidification des oiseaux ou en cultivant des fleurs attirant les papillons, et elle communique à ce sujet grâce à des pancartes ou à des sentiers d'interprétation.
- Elle protège le patrimoine culturel. Elle ne vend pas, ne négocie pas et ne présente pas d'objets historiques et archéologiques, sauf si cela est autorisé par la loi.
- Elle protège les sites historiques, archéologiques et culturels, ainsi que les propriétés et les lieux d'importance spirituelle, et ne gêne pas l'accès des résidents locaux.
- Elle soutient les causes locales et elle encourage ses clients à s'impliquer dans ces causes grâce à des dons ou à des contributions, ou bien en participant en tant que membre ou bénévole.
- Elle applique une politique éthique s'opposant à l'exploitation commerciale :
  - Elle achète des produits élaborés dans des conditions socialement responsables et, si possible, certifiés conformément à des critères sociaux (FAIRTRADE [www.fairtrade.net](http://www.fairtrade.net)).

## CODES DE CONDUITE

---

- Elle applique une politique stricte opposée à la vente de biens fabriqués par des enfants.
- Elle inclut des clauses refusant l'exploitation commerciale dans les contrats conclus avec ses fournisseurs et sous-traitants.
- Elle dénonce les activités illégales.
- Elle collabore avec l'administration locale en sensibilisant la population locale et les touristes à la question de l'exploitation commerciale et sexuelle.
- Elle respecte et préserve l'identité culturelle et les traditions du territoire/de l'aire protégée et de ses habitants :
  - Concernant les activités menées au sein des communautés locales, elle applique un code de conduite développé avec l'accord et la participation de la communauté, en accordant une attention particulière aux minorités ethniques.
  - Elle évalue les impacts des activités touristiques sur la communauté.
  - Elle sensibilise ses clients aux coutumes culturelles, sociales et politiques et leur fait part du code de conduite. Il peut s'agir par exemple des vêtements acceptables culturellement parlant, des thèmes sensibles à éviter, du vocabulaire et des expressions qui ne doivent pas être utilisés, des lieux à éviter ou dans lesquels il ne faut pas pénétrer, ou de l'autorisation à demander avant de prendre des photographies.
- Elle influe sur les mouvements et le comportement des visiteurs :
  - Lors des activités se déroulant dans la nature, elle réduit l'impact sur l'environnement en limitant le nombre de participants et en encourageant la fréquentation de lieux différents.
  - Elle fournit aux visiteurs des informations sur les valeurs naturelles et culturelles locales, et sur la manière d'éviter de leur porter préjudice pendant les visites ou les activités de loisirs.
  - Elle informe ses clients des codes de conduite à suivre pour visiter le patrimoine culturel et naturel afin de réduire au minimum l'impact de leurs visites ; il s'agit par exemple des codes de conduite culturelle, d'interaction avec la faune sauvage, du bon photographe, d'observation des espèces sauvages, concernant la pêche sous-marine, etc.
  - Elle recommande à ses clients de visiter les villages et les lieux les moins sensibles et les moins fréquentés.
  - Elle désaisonnalise le tourisme en faisant la promotion des attraits de la destination/de l'aire protégée à toutes les périodes de l'année.
  - Elle encourage l'utilisation des transports publics auprès de ses clients.

## 6. LE CODE DE CONDUITE DES VISITEURS

### AVANT LE VOYAGE

- Ils obtiennent des informations et choisissent leur destination en fonction des véritables caractéristiques du lieu : nature, paysage, culture et traditions, population, produits agroalimentaires et artisanaux, politiques de respect social et environnemental, etc. Ils ne se laissent pas influencer par les destinations touristiques habituelles qui ont perdu leur authenticité pour favoriser le tourisme de masse.
- Dans le choix des dates de séjour, ils tiennent compte des attraits de chaque période de l'année et ils évitent de voyager en haute saison afin de réduire les impacts de l'affluence touristique.
- Ils choisissent des agences touristiques ayant des politiques de tourisme responsable et ils les interrogent pour s'assurer qu'elles respectent bien leurs engagements en matière d'environnement et de soutien à l'économie locale des destinations qu'elles proposent, conformément à leur publicité. Par précaution, ils évitent les agences pouvant éveiller des soupçons quant à leur offre de voyages qui, en raison des composantes et des destinations, pourrait s'apparenter à du tourisme sexuel.
- Ils apprennent quelques mots dans la langue locale pour établir une communication élémentaire avec la population pendant le séjour. Les mots simples comme « bonjour », « s'il vous plaît » et « merci » peuvent faciliter grandement ce contact.
- Ils s'informent de la législation et de la réglementation en vigueur dans le pays de destination et ils les respectent ; en particulier, ils s'abstiennent de pratiquer tout trafic de drogue, d'antiquités et d'espèces protégées.
- Si la destination est un espace naturel protégé, ils s'informent précisément afin de connaître ses valeurs et respecter les normes établies pour les visites.
- Ils évitent de transporter dans leurs bagages des emballages inutiles qui deviendront rapidement des déchets pendant le séjour. Le recyclage et la collecte des déchets n'existent pas toujours dans les endroits reculés et dans les pays en développement.
- Ils s'informent des projets locaux pour améliorer la qualité de vie de la population ou la conservation du patrimoine, et de la manière dont ils peuvent contribuer à les préserver. Par exemple, s'ils souhaitent soutenir une école en achetant des livres, des cahiers, des stylos, etc., ils peuvent toujours contacter les associations locales pour connaître leurs besoins.

## PENDANT LE VOYAGE

Ils vivent chaque voyage comme une occasion unique de découvrir un nouvel endroit et une nouvelle culture, mais aussi de les comprendre avec un regard différent, c'est-à-dire sous l'angle de vue de la culture et de la population locales.

### TRAJET JUSQU'À LA DESTINATION

- Ils se renseignent sur les différentes possibilités pour se rendre à leur destination. Si possible, ils essaient de réduire au minimum la pollution et l'impact qu'ils génèrent sur l'environnement, en recherchant des moyens de transport alternatifs permettant de réduire leurs émissions de carbone.
- Ils choisissent de voyager en petits groupes pour réduire l'impact sur la destination.
- Ils privilégient les transports publics ou les moyens de locomotion à impact réduit, comme la bicyclette, le cheval ou la marche, pour se déplacer sur le lieu de séjour. En plus des avantages pour l'environnement et de l'exercice physique qui est salubre, les moyens de transport sans véhicule motorisé permettent d'accéder à des endroits éloignés du réseau routier conventionnel, d'établir un meilleur contact avec les habitants et, en fin de compte, d'avoir une expérience de voyage nettement plus enrichissante.
- S'ils utilisent un véhicule privé, ils circulent à la vitesse indiquée et toujours de manière modérée et détendue, afin de réduire la pollution atmosphérique et acoustique et d'éviter les accidents avec les piétons. De même, ils circulent en faisant preuve d'attention et de précaution pour éviter de renverser des animaux, comme les mammifères ou les tortues qui traversent les routes, les oiseaux qui se risquent à se nourrir d'animaux accidentés, les couleuvres et autres reptiles à proximité de la chaussée pendant les journées ensoleillées (attirés par la chaleur de l'asphalte, des gravillons ou du sol nu), ou encore les amphibiens qui traversent les pistes et les routes les jours de pluie ou pendant la nuit.
- Ils utilisent toujours les routes, les pistes et les sentiers balisés et autorisés. Ils ne circulent jamais à bord d'un véhicule motorisé hors des voies autorisées. Ils respectent les restrictions d'accès existantes et les limitations d'utilisation des pistes et des chemins.

### SOUTIEN À L'ÉCONOMIE LOCALE

- Ils refusent d'utiliser les services ou d'acheter des objets qui leur semblent être issus d'un travail effectué dans des conditions d'exploitation, et en particulier celle des enfants. En fait, ils manifestent de l'intérêt concernant la situation sociale et les conditions de travail des fournisseurs de services, ou concernant les conditions de production de ces objets.
- Ils ne donnent pas l'aumône aux enfants car il s'agit d'une autre forme d'exploitation des enfants.

---

## CODES DE CONDUITE

---

- Ils privilégient l'achat de produits originaires de la destination, comme prolongement ou souvenir du voyage, ou bien comme cadeau à des proches ou à des amis. Avant d'acheter, ils demandent toujours l'origine du produit. Ils évitent l'acquisition d'articles importés et, pour soutenir les producteurs locaux, ils achètent de préférence des produits véritables qu'ils ont dégustés ou dont ils ont pu observer la fabrication. Ils s'informent sur les produits alimentaires et artisanaux du territoire, et sur les commerces où ils peuvent être achetés.
- Concernant l'hébergement, ils privilégient les petits hôtels ou les pensions locales qui respectent l'architecture traditionnelle de la zone et appliquent des politiques environnementales et sociales, en évitant les complexes touristiques de masse dont les structures ont un impact important sur l'environnement.
- Concernant les repas, ils choisissent des restaurants locaux où ils peuvent goûter à la gastronomie traditionnelle de la destination.
- Pour les excursions, ils font appel à des guides locaux et si possible officiels. Outre une expérience enrichissante grâce aux connaissances de ce professionnel local, ils contribuent à la consolidation d'une niche d'emplois, ce qui suscite l'intérêt des jeunes et évite ainsi leur émigration.

### RESPECT DE LA CULTURE LOCALE

- Ils sont attentifs aux traditions et aux pratiques sociales et culturelles de la destination, y compris celles des minorités ethniques, et ils en reconnaissent la richesse.
- Ils adaptent leurs coutumes à la culture et à la situation sociale et politique de la destination, en respectant les particularités des habitants et de leurs hôtes. Ils accordent une importance particulière aux questions sensibles comme demander la permission de prendre des photographies, les vêtements osés, l'accès à des événements ou à des sites privés locaux, ainsi que le vocabulaire, les gestes et les signes d'affection ou expressions pouvant offenser les habitants involontairement.
- Ils ne pratiquent pas le marchandage agressif. Bien que le marchandage soit habituel et accepté dans certains pays, lorsqu'il est pratiqué de manière agressive cela peut finir par offenser le commerçant ou le vendeur.
- Ils respectent les sites historiques, archéologiques, et culturels, ainsi que les propriétés et les lieux d'importance spirituelle, en respectant les limitations ou les restrictions d'accès aux visiteurs.
- Ils s'abstiennent d'acquérir des objets historiques, religieux ou archéologiques, ainsi que des fossiles et des minéraux, sauf si cela est autorisé par la loi.

### CONSERVATION DE LA BIODIVERSITÉ

- Ils s'abstiennent d'acquérir toute espèce sauvage rare, en danger d'extinction ou protégée, ou tout produit élaboré à partir de ces espèces.
- Ils dénoncent les abus identifiés aux autorités pour qu'ils cessent d'être commis.

## RESPECT DE LA FAUNE

- Ils renoncent à acheter comme souvenir des animaux empaillés ou d'autres objets (instruments de musique, cendriers, ornements personnels, etc.) fabriqués à partir de ces animaux.
- Ils refusent de se faire photographier avec des animaux et de donner de l'argent pour leur alimentation, conscients qu'ils ont été privés de liberté (allant même jusqu'à la mort de leur mère dans le cas des primates) et qu'ils sont constamment drogués, ceci pour ne pas favoriser cette exploitation illégale des animaux.
- Ils évitent les zoos ou les établissements exposant des animaux à but lucratif ou pour attirer davantage les clients, car la privation de liberté est toujours une atteinte aux droits des animaux, même s'ils sont bien traités et quelle que soit la taille de ces enclos. Ils ne visitent que les centres de rétablissement de la faune exposant uniquement des spécimens non réintégrables qui seraient condamnés à mourir s'ils étaient remis en liberté ; grâce à leur visite, ils soutiennent cette mission de sauvetage de la faune sauvage.
- Lors des excursions, ils ne portent jamais de vêtements flashy et ils parlent toujours à voix basse ou marchent en silence. En plus de ne pas déranger la faune, en écoutant les sons de la nature, qui Les sons varient en fonction de l'heure de la journée et de l'époque de l'année, on peut avoir de nouvelles expériences et sensations de grande qualité émotionnelle ainsi que des souvenirs inoubliables.
- Ils profitent des belvédères ou des points de vue pour observer la faune à l'aide des jumelles ou des télescopes mis à disposition. Ils ne pénètrent jamais dans les zones d'utilisation restreinte ou dont l'accès est interdit.
- S'ils sont autorisés à se promener avec leur chien, ils le tiennent toujours en laisse pour maîtriser les réactions imprévisibles face à des situations nouvelles, comme en cas de rencontre avec du bétail ou de traces d'animaux sauvages.
- Ils évitent de s'approcher des nids et de les déranger, surtout lors de la période de nidification et de dépendance, car ils ont conscience du fait qu'un acte de négligence ou une imprudence involontaire pourrait nuire à la faune pendant la période d'élevage, en particulier dans le cas des oiseaux.
- Ils ne pratiquent pas d'activités aquatiques et terrestres susceptibles d'avoir un impact sur les espèces sensibles aux perturbations et à la modification de leur habitat naturel. En outre, elles font toujours appel aux services d'entreprises proposant des activités autorisées et appliquant des politiques respectueuses de l'environnement.
- Ils pratiquent toujours la chasse et la pêche sportives en respectant scrupuleusement les normes établies pour préserver et garantir l'équilibre naturel.

## RESPECT DE LA FLORE, DE LA VÉGÉTATION, DES CULTURES ET DES FRUITS SAUVAGES

- Ils s'informent sur les espèces protégées de la flore, que ce soit pour leur rareté ou leur endémicité, et ils font particulièrement attention à ces espèces.
- Ils évitent de sortir des pistes et des chemins : le piétinement provoque un compactage du sol, peut provoquer l'érosion et empêche la filtration de l'eau et la germination des semences. La poussière engendrée par le déplacement des personnes, des chevaux et surtout des véhicules motorisés, se dépose sur le feuillage, réduit la photosynthèse et empêche la respiration.
- Ils évitent de couper des brindilles sur leur passage, imaginant les effets d'une telle pratique sur la végétation multipliée par des milliers de touristes empruntant le même sentier au cours de la même année. À la place, ils prennent des photographies, ce qui constitue un souvenir moins nuisible et plus durable.
- Ils s'informent de l'existence éventuelle d'une réglementation en matière de collecte de champignons et de cueillette de fruits sauvages, en particulier lorsqu'ils se trouvent dans des aires protégées. Ils ne ramassent pas de champignons ni de fruits sur les propriétés privées sans autorisation du propriétaire.
- S'ils ramassent des champignons, ils les transportent toujours dans un panier en osier en les plaçant dans leur position naturelle, permettant ainsi à leurs spores de tomber pour favoriser leur reproduction.

## LES INCENDIES DE FORÊT

- Ils représentent un énorme risque en Méditerranée, en particulier après l'hiver et au début du printemps, ainsi qu'en été, mais ils peuvent également survenir à toutes les périodes de l'année. Les effets d'un incendie de forêt sont dévastateurs pour l'écosystème, celui-ci pouvant mettre des siècles à se régénérer, mais aussi pour l'économie locale avec la perte de bois et de fruits ou la mort du bétail, ainsi que la perte de vies humaines. Les visiteurs ne font évidemment pas de feu et ils font extrêmement attention à tout ce qui pourrait occasionner un départ de feu, qu'il s'agisse de récipients en verre provoquant un effet de loupe avec la lumière du soleil ou bien de mégots de cigarette, ces derniers devant être éteints et emportés comme tout autre déchet.

## RESPECT DE LA QUALITÉ DE L'EAU

- Ils font toujours bon usage des ressources en eau, élément naturel aussi indispensable à la vie que sensible à la pollution.
- Ils évitent d'utiliser du savon et des détergents dans les rivières, les ruisseaux et les fontaines. Dans tous les cas, ils se contentent de rincer et d'égoutter la vaisselle : la nature sait en effet traiter les déchets organiques mais pas les produits chimiques synthétisés par l'Homme, qui sont

---

## CODES DE CONDUITE

---

transportés par l'eau et s'accumulent au niveau des plantes, des animaux et de l'espèce humaine, et finissent par circuler sur toute la planète.

- Ils évitent de polluer l'eau avec des produits comme les crèmes solaires dans les zones de baignade, car ils contiennent des ingrédients modifiant le caractère tensioactif de l'eau et peuvent nuire notamment à la vie des insectes « nettoyeurs » qui se déplacent à la surface de l'eau sans couler et qui représentent des indicateurs infallibles de la qualité des eaux.
- Ils utilisent les sources et les fontaines sans laisser de trace et emportent les déchets des précédents visiteurs, ayant conscience de l'importance que cela revêt pour la faune sauvage et domestique et pour la population locale, en particulier dans les pays au climat aride ou désertique.

### RESPECT DE LA PROPRIÉTÉ

- Si en cours de route ils rencontrent des grilles ou des barrières, ils les laissent dans la même position (ouverte ou fermée) qu'à leur arrivée, afin de permettre ou d'empêcher le passage du bétail. Il faut en effet penser aux désagréments importants que peuvent subir les éleveurs locaux en cas de non-respect de cette règle.
- Ils ne pénètrent pas dans les domaines privés ni dans les zones cultivées, non seulement par respect de la propriété, mais aussi pour la sécurité personnelle et pour ne pas occasionner de dégâts ou de pertes pour les agriculteurs et les éleveurs.

### DÉCHETS : EN PRODUIRE LE MOINS POSSIBLE ET LES RECYCLER

- Afin de réduire les déchets qu'ils peuvent générer, ils essaient de choisir des produits dont le conditionnement n'est pas volumineux ou laissant peu de résidus une fois consommés.
- Ils conservent toujours les emballages des aliments et des boissons, ou de tout autre produit consommé au cours de leur visite en milieu naturel, et ils emportent également les déchets laissés par d'autres personnes dans la nature.
- Ils évitent de déposer leurs propres déchets, ou ceux qu'ils ont récupérés, dans les poubelles situées dans le milieu naturel car leur gestion est plus coûteuse, et ils les déposent dans des poubelles situées en zone urbaine ou dans des lieux de tri sélectif (papier, emballages, verre) ou, à défaut, ils les déposent sur leur lieu d'hébergement.

### LES RECOMMANDATIONS DU BON PHOTOGRAPHE

- Ils respectent la vie et la propriété de manière prioritaire, en tout lieu et à tout moment.
- Ils font preuve de discrétion, passent inaperçus et profitent en silence de l'observation des sujets photographiés.

---

## CODES DE CONDUITE

---

- Ils demandent toujours l'accord des personnes avant de les photographier, ils s'engagent à envoyer la photographie si elles le demandent et ils l'envoient effectivement.
- Ils observent toujours la faune sauvage de loin, en utilisant un téléobjectif si nécessaire. Obliger les oiseaux à s'envoler, accéder à leurs nids ou bien surprendre et provoquer la fuite de mammifères sont des actes pouvant nuire gravement aux espèces, modifier leurs habitudes et conduire à des situations dangereuses en plus de priver les autres amateurs du plaisir d'observer ces animaux.
- Ils ne cherchent pas à obtenir des clichés inédits ou un « prix Pulitzer » coûte que coûte. Ils sont conscients que l'imprudence ou l'indiscrétion ont été souvent à l'origine de destructions irréversibles du patrimoine naturel et culturel.

## SÉCURITÉ

- Ils consultent les conditions météorologiques car la pratique de certaines activités dans le milieu naturel, comme l'alpinisme et la randonnée, peut présenter des risques à certaines périodes de l'année.
- Ils s'équipent de manière adaptée pour les sorties et les excursions. Outre l'équipement spécifique requis pour l'itinéraire, il est indispensable de posséder :
  - Un gilet réfléchissant, si une partie de l'itinéraire passe par une route.
  - Un téléphone portable, en veillant à ce que la batterie soit complètement chargée.
- Ils informent leur lieu d'hébergement et/ou leurs proches de l'itinéraire qu'ils ont prévu de suivre.
- Ils voyagent accompagnés dans la mesure où cela est possible et souhaitable.
- Ils s'informent du niveau de difficulté et de risque des chemins et ils calculent leur résistance et leur force physique ainsi que celles des personnes les accompagnent.
- Ils évitent de se baigner dans les rivières ou les étangs qu'ils ne connaissent pas car les courants ne peuvent pas être évalués en surface.
- Ils ne consomment jamais de fruits ou de champignons qu'ils ramassent dans la nature s'ils ne sont pas complètement sûrs de leur comestibilité.
- En cas d'accident ou d'égarement, ils utilisent les téléphones d'urgence pour le signaler.
- Ils informent les gardes ou les autorités de tout incident ou abus contre l'environnement.

## APRÈS LE VOYAGE

- Ils écrivent à leur voyageur ou à leur hôte sur le lieu d'hébergement pour leur faire part de commentaires relatifs à leur séjour et, surtout, de suggestions visant à réduire les impacts environnementaux et à accroître les bénéfices pour les communautés locales.
- Ils discutent de leurs idées pour voyager de manière responsable avec leurs proches et leurs amis, et sur les réseaux sociaux. En plus de raconter l'expérience vécue, ils les invitent également à

CODES DE CONDUITE

---

partager leurs conseils et à faire quelque chose de positif pour la planète tout en profitant de leur voyage.

- Ils se tiennent informés de l'état d'avancement des projets locaux sur le lieu visité et ils y participent sous forme de dons en espèce ou en nature.
- Ils s'associent aux initiatives ZeroCO<sub>2</sub> pour calculer et compenser les émissions de CO<sub>2</sub>. Ils utilisent les calculatrices proposées sur leur site Web afin d'estimer le total des émissions produites pendant les trajets et sur le lieu de séjour, et ils les compensent en contribuant aux projets de conservation ou d'énergies renouvelables.

## 7. BIBLIOGRAPHIE

### 7.1. CODES DE CONDUITE DES ADMINISTRATIONS DE L'ETAT, REGIONALES ET LOCALES ET DES GESTIONNAIRES DES AIRES NATURELLES PROTEGEES

#### CERTIFICATIONS

- European Ecotourism Labelling Standard (EETLS)
- Charte Européenne de Tourisme Durable (CETD)
- Club de Produit Touristique Réserves de la Biosphère Espagnoles
- Q de Qualité Touristique pour les Aires Naturelles Protégées (Système de Qualité Touristique Espagnole)
- Agenda 21 Local

#### CÓDES DE CONDUITE GÉNÉRALES

- Charte du Tourisme Durable. Conférence Mondial de Tourisme Durable (1995)
- Code Éthique Mondial pour le Tourisme (Organisation Mondial du Tourisme, 1999)
- Directives sur Diversité Biologique et Développement du Tourisme (Secrétariat du Convention sur la diversité biologique, 2004)
- Manual on the Convention on Biological Diversity's (CBD) Guidelines on Biodiversity and Tourism Development (2005)
- Linking Communities, Tourism and Conservation. A Tourism Assesment Process. (Conservation International and The George Washington University, 2005)
- Décalogue de Bonnes Pratiques en Accessibilité Touristique (Secretaría General de Turismo. Ministerio de Industria, Turismo y Comercio de España, 2007)
- Bonnes Pratiques en Gestion du Tourisme Culturel. Expériences Ibéroaméricaines (Secretaría General Iberoamericana, SEGIB, 2007)
- Bonnes Pratiques de Gestion du Tourisme Social. Expériences Ibéroaméricaines (Secretaría General Iberoamericana, SEGIB, 2007)
- 225 mesures pour le développement durable. Alternatives à la Stratégie Espagnole de Développement Durable (Ecologistas en Acción-Greenpeace-SEO/BirdLife-WWF/Adena)
- Diversité biologique et tourisme: projet de directives pour activités de développement du tourisme durable et diversité biologique et monographies sur l'application des directives

#### AIRES NATURELLES PROTÉGÉES

- Manual de buenas prácticas ambientales para el sector del turismo en los espacios naturales de Castilla y León (Patrimonio Natural de Castilla y León y Fundación Biodiversidad, 2006)
- Decálogo de Información y Promoción Responsable del Parque Nacional de Cabañeros
- Guía de buenas prácticas turísticas (Asociación desarrollo integral de Sierra Morena, 2009)

## AUTORITÉS REGIONALES ET LOCALES

- Manual ECOTRANS para la mejora de la calidad ambiental en los municipios turísticos (1995)
- Tourism and Local Agenda 21. The Role of Local Authorities in Sustainable Tourism. (UNEP, 2003)

## 7.2. CODES DE CONDUITE DES ENTREPRISES TOURISTIQUES

---

### CERTIFICATIONS ET STANDARDS

- Global Sustainable Tourism Criteria (GSTC) (Rainforest Alliance, PNUMA, OMT, Fundación Naciones Unidas)
- European Ecotourism Labelling Standard (EETLS)
- Carta Europea de Turismo Sostenible en espacios naturales protegidos. Sistema de adhesión de las empresas turísticas. Guía CETS
- Criterios ecológicos por la que se establecen los criterios para la concesión de la etiqueta ecológica comunitaria a los servicios de alojamientos turísticos (Diario Oficial de la Unión Europea)
- La Llave Verde. Tabla de Criterios (Fundación Mohammed VI por la Protección del Medio Ambiente)

### CODES DE CONDUITE POUR LES HÉBERGEMENTS

- Critères Trophées Maroc du Tourisme Responsable, 4<sup>a</sup> Edición (2012)
- Biodiversidad: Mi hotel en acción. Una guía para el uso sostenible de los recursos biológicos (IUCN)
- Localización y Diseño de Hoteles y Resorts. Principios y estudios de casos por la Biodiversidad (IUCN)
- Manual de buenas prácticas ambientales en las familias profesionales (Ministerio de Medio Ambiente y Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales): Turismo y Hostelería, Industrias Agroalimentarias, Oficinas y Comercios
- Manual ECOTRANS para la mejora de la calidad ambiental en los alojamientos turísticos
- Guía de Buenas prácticas medioambientales para alojamientos en el medio rural (Junta de Andalucía)
- Guía de buenas prácticas para alojamientos turísticos en la Hoya de Huesca (Fundación Ecología y Desarrollo)
- Las buenas prácticas medioambientales en la hostelería y el ocio (consejería de Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana)
- Manual de Buenas prácticas del Modelo de Aproximación a la Calidad Turística, Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (MACT): casas rurales, empresas de actividades deportivas y de ocio, hoteles y apartamentos turísticos, restaurantes

### CODES DE CONDUITE POUR LES RESTAURANTS

- Buenas prácticas para los trabajadores del sector turístico: cocina, restaurante y bar (Observatorio medioambiental de la pequeña y mediana empresa de las Islas Baleares)
- Manual de Buenas prácticas del Modelo de aproximación a la Calidad Turística (MACT): casas rurales, empresas de actividades deportivas y de ocio, hoteles y apartamentos turísticos, restaurantes

### CODES DE CONDUITE POUR LES ENTREPRISES D'ACTIVITÉS

- Guía medioambiental para equitación (Failte Ireland -National Tourism Development Authority)
- Guía de medio ambiente y sostenibilidad aplicados a los deportes no olímpicos (Fundación Barcelona Olímpica y Fundación Ernest Lluch)
- Manual ECOTRANS para la mejora de la calidad ambiental en las actividades (actividades acuáticas y actividades en el medio terrestre)
- Manual de buenas prácticas por un turismo activo de calidad (Federación de Empresas de Turismo Activo de Andalucía)
- Manual de conducción eficiente para vehículos de turismo (Castilla-La Mancha)

### D'AUTRES CODES DE CONDUITE

- Decálogo de Información y Promoción Responsable del Parque Nacional de Cabañeros
- Guía de compras sostenibles. Proyecto ENECO
- Manual de buenas prácticas ambientales para el sector del turismo en los espacios naturales de Castilla y León (Patrimonio Natural de Castilla y León, Fundación Biodiversidad)
- Guía de buenas prácticas turísticas (Asociación desarrollo integral de Sierra Morena)
- Guía de Turismo Rural y Medio Ambiente. Manual del empresarios (Consejería de Turismo, comercio y Deporte)

## 7.3. CODES DE CONDUITE DES VISITEURS

---

### CÓDES DE CONDUITE GÉNÉRALES

- Código Ético Mundial para el Turismo (Organización Mundial del Turismo)
- Global Sustainable Tourism Council (<http://new.gstcouncil.org/page/travel-responsibly>)
- International Centre for Responsible Tourism ([www.icrtourism.org/responsible-tourism](http://www.icrtourism.org/responsible-tourism))

- Guía para ser un turista responsable ([www.responsibletravel.com](http://www.responsibletravel.com))
- 50 Consejos. Viaje de otra manera en Marruecos (voyageurs-solidaires.com)
- Manual de buenas prácticas ambientales para el sector del turismo en los espacios naturales de Castilla y León (Patrimonio Natural de Castilla y León y Fundación Biodiversidad)
- Guía de Turismo Rural y Medio Ambiente. Manual del usuario (Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía)
- Buenas prácticas para usuarios de instalaciones o actividades turísticas (Departamento de Medio Ambiente del Gobierno de Aragón)
- Manual ECOTRANS para la mejora de la calidad ambiental en los alojamientos turísticos (ECOTRANS)
- Guía de Turismo Sostenible (Organización de consumidores y usuarios de Cataluña, Fundación Territorio y Paisaje)
- Visitamos el parque con seguridad. La autoprotección del visitante (Diputación de Barcelona, área de Espacios Naturales)
- Recomendaciones para disfrutar la visita sin dejar huella ecológica, del Manual para las empresas adheridas al Club de Producto Turístico Reservas de la Biosfera Españolas (Alaire)
- Guía de buenas prácticas ambientales en parques naturales de Andalucía (Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía)
- Decálogo por un Turismo Responsable, de la Cooperación Italiana en el Parque Nacional de Talassemtane
- Recomendaciones a los visitantes en el mapa o folleto de uso público de varios espacios naturales protegidos de España:
  - Parque Nacional y Parque Natural de Sierra Nevada
  - Parque Natural Sierras de Cazorla, Segura y Las Villas
  - Parque Natural Sierra de las Nieves
  - Parque Natural Sierra de Grazalema

### CÓDES DE CONDUITE SPÉCIALISÉS

- Guía de buenas prácticas ambientales del excursionista en la Sierra Calderona (Fundación Biodiversidad)
- Código ético para los observadores de aves (SEO/BirdLife)
- Decálogo del buen fotógrafo de Naturaleza (Ambientum)
- Recogida de setas en los terrenos forestales de la Provincia de Almería (Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Andalucía)
- Manual ecológico del conductor de caminos (Ministerio de Medio Ambiente)

---

CODES DE CONDUITE

---